PROVINCIE UTRECHT

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2018

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT

PROVINCIE-UTRECHT.NL

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING **3**
Meer informatie 4

ONTWIKKELINGEN 2018 **5**

AANBOD EN PRESTATIE **6**
Omvang dienstregeling 6
Materieel en milieu 7
Rituitval 8
Stiptheid 9
- U-OV 9
- Syntus 11

GEBRUIK **12**
Aantal instappers 12
Reizigerskilometers 13
Kostendekkingsgraad 13
- U-OV 14
- Syntus 14

Klantwaardering 14
- Algemeen 14
- Op aspecten 15

Klantreacties 16

VEILIGHEID IN HET OV **17**
Klantwaardering 17
Incidenten 18
- U-OV 18
- Syntus 18

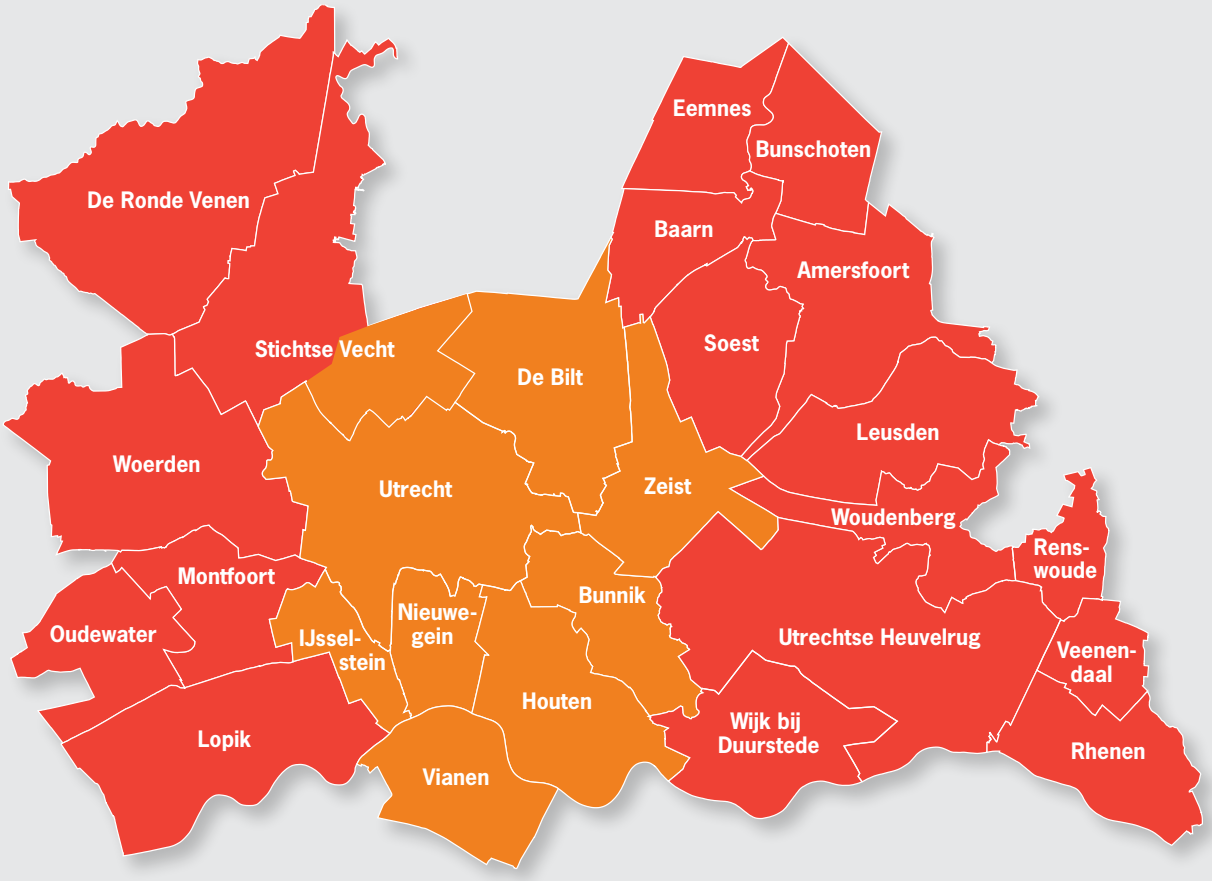
INLEIDING

In deze rapportage vindt u de kerncijfers van het openbaar vervoer in provincie Utrecht over het jaar 2018. Het openbaar vervoer in provincie Utrecht wordt uitgevoerd door twee vervoerders in twee concessies. Een concessie bestaat een geografisch afgebakend gebied waarbinnen het exclusieve recht op het exploiteren van openbaar vervoer voor een bepaalde tijd gegund is aan één vervoerder. Het exploiteren van het OV is voor de betreffende vervoerder niet alleen een recht, maar ook een plicht. Als concessieverlener heeft provincie Utrecht twee concessies uitgegeven om het openbaar vervoer te verzorgen in onze provincie.

1. Concessie U-OV. Deze concessie bestaat uit het OV in de stad Utrecht en de directe omgeving. Van 2013-2023 wordt het openbaar vervoer in deze regio uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV.

2. Streekconcessie. Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie loopt van 2016 tot en met 2023 onder de naam Syntus Utrecht, uitgevoerd door Keolis.

Hieronder staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestaat uitsluitend uit busvervoer. De concessie U-OV (in oranje) bestaat uit busvervoer en de tram Utrecht naar Nieuwegein en IJsselstein.



Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. In de provincie Utrecht bestaat ook vraagafhankelijk vervoer, met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Dit wordt uitgevoerd onder de naam Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen onderdeel uit van de hierboven geschetste concessies en valt buiten deze rapportage.

MEER INFORMATIE

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): www.u-ov.info.
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus: www.syntusutrecht.nl.
- Regiotaxi: www.regiotaxiutrecht.nl.
- Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes: www.haltescan.nl.
- Infrastructuur en materieel tram: www.regiotramutrecht.nl.

ONTWIKKELINGEN 2018

- **Afschaffen contant geld op de voertuigen**
  Zowel Syntus als U-OV hebben in november 2018 het gebruik van contant geld op de voertuigen afgeschaft. Vanaf die datum kan de reiziger alleen nog pinnen in de bus. Wel kan er nog een kaartje met contant geld gekocht worden in de OV-Servicewinkels (Utrecht en Amersfoort), bij automaten op Utrecht Centraal en bij een netwerk van winkeliers.

- **Bussen keren terug naar de centrumzijde van Utrecht Centraal**
  Op 2 juli 2016 is het busstation Utrecht Centraal Centrumzijde gesloten om verbouwd te worden tot een gecombineerd tram/busstation. Alle buslijnen vertrokken vanaf die datum van busstation Jaarbeurszijde en het Jaarbeursplein. In december 2018 is het vernieuwde busstation aan de centrumzijde weer geopend en zijn veel lijnen weer teruggekomen. Dit betekent een grote comfortverbetering voor de busreizigers doordat vrijwel alle bussen nu overdekt halteren en de loopafstanden korter zijn geworden. Nog enkele bussen rijden vanaf het Jaarbeursplein, maar zodra de Uithoftram gaat rijden zullen ook die lijnen naar één van de twee busstations verhuizen.

- **Extra inzet lijn 12**
  De lijnen van en naar De Uithof zitten te vol. Om de ergste nood te ledigen tot het moment dat de tram gaat rijden worden in de spitsuren extra bussen ingezet bovenop de al zeer hoge frequentie van elke 2 tot 5 minuten. Zodra de tram gaat rijden gaan de extra lange bussen van lijn 12 op lijn 28 rijden en zal er dus op beide takken naar de Uithof een forse capaciteitsverhoging plaatsvinden.

- **Busstation Leidsche Rijn**
  In maart 2018 is busstation Leidsche Rijn feestelijk in gebruik genomen. Het aantrekkelijk vormgegeven busstation is een waardige toegangspoort voor Leidsche Rijn Centrum. Helemaal af is het nog niet. Begin 2020 zal het tijdelijke reisinformatiescherm worden vervangen door een compleet reisinformatiesysteem, met overzichtsschermen en schermen per halte.

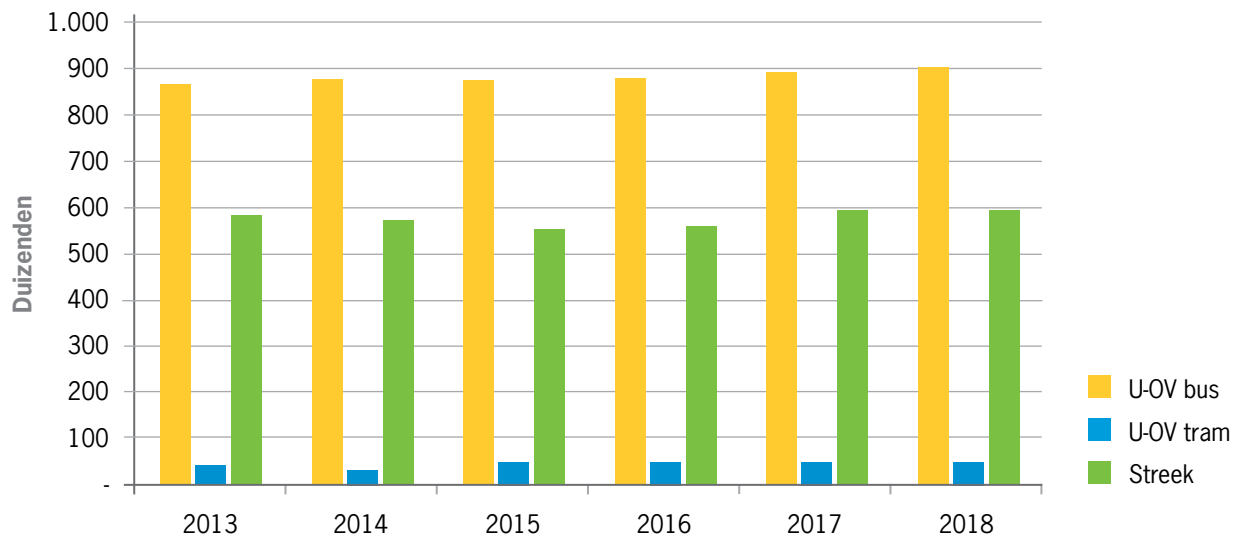
- **Woerden Flex**
  Met ingang van 9 december 2018 kunnen reizigers in Woerden en Linschoten 's avonds en in het weekend gebruik maken van SyntusFlex, een nieuwe flexibele vervoersservice. De eerste resultaten lijken positief. Evaluatie zal plaatsvinden zodra meer ervaring is opgedaan met deze service. Flexibele OV-concepten zijn een methode om bij beperkte vervoersvraag toch goed openbaar vervoer te kunnen bieden.

- **Vijfheerenlanden**
  Per 1 januari 2019 valt het openbaar vervoer in de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden onder de provincie Utrecht. Enkele weken daarvoor (vanaf de nieuwe dienstregeling) is U-OV al van start gegaan in dit gebied, maar dat was nog onder verantwoordelijkheid van provincie Zuid-Holland.

AANBOD EN PRESTATIE

OMVANG DIENSTREGELING

OMVANG DIENSTREGELING - AANTAL DIENSTREGELINGUREN (DRU)

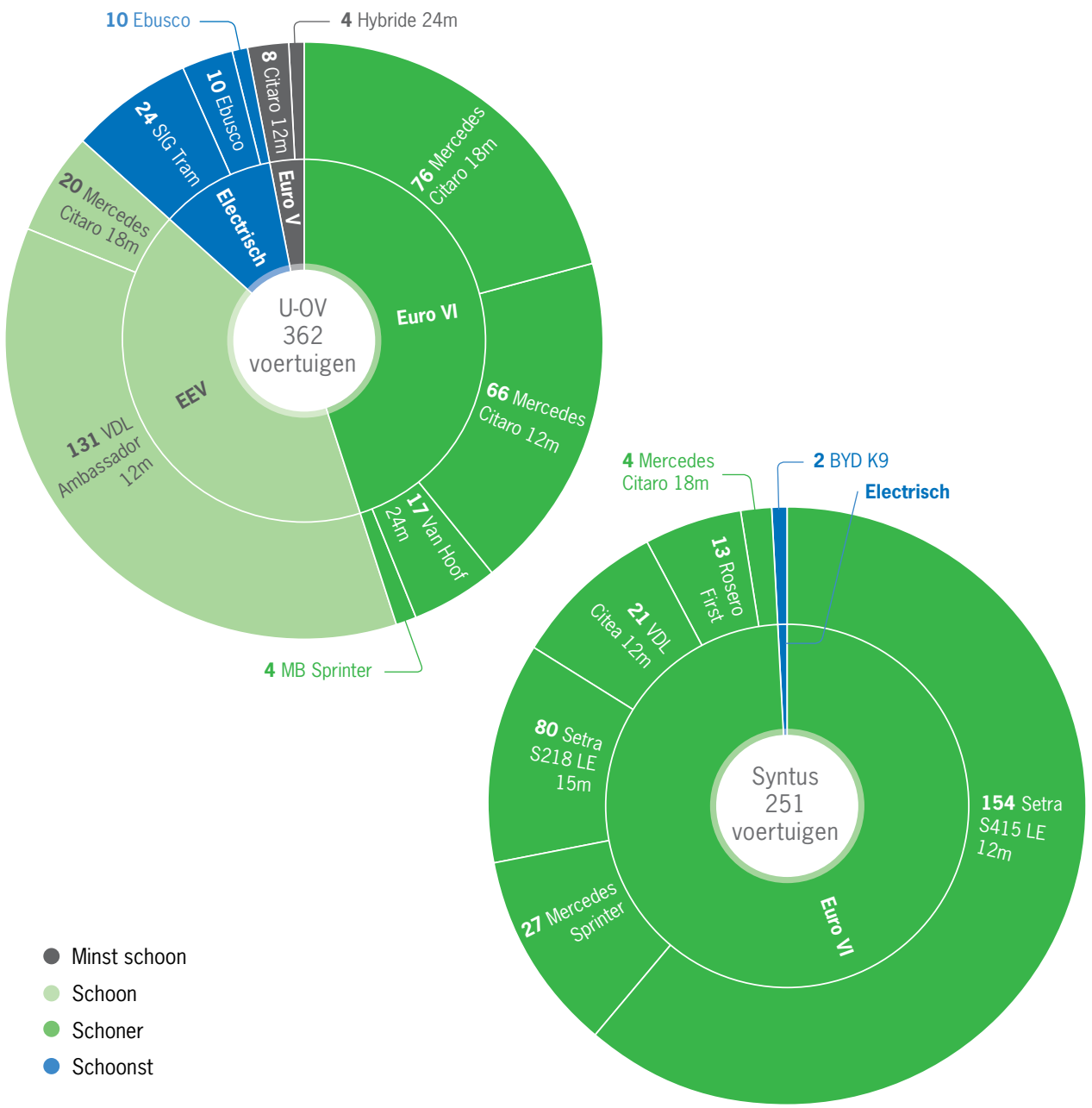


Bron: Connexxion, Keolis, GVU en Qbuzz

Het aanbod van het openbaar vervoer wordt uitgedrukt in dienstregelingsuren (DRU's). Dit zijn uren waarin bussen en trams in de dienstregeling rijden en dus te gebruiken zijn door reizigers. Het aantal DRU's dat gereden wordt is dus een indicatie van de hoeveelheid vervoer dat geboden wordt. Het aantal DRU's is in de concessie U-OV gestegen. Vanaf de start van deze concessie in 2013 is er ruim 5% aan DRU's bijgekomen om aan de vraag te kunnen voldoen. Een voorbeeld van de uitbreiding van het aanbod is bijvoorbeeld het verhogen van de frequentie op lijn 29 die steeds meer reizigers trekt. Daarnaast kost het uitvoeren van de bestaande dienstregeling steeds meer DRU's (en dus geld) vanwege de slechte doorstroming op veel verbindingen in de gehele provincie. In de streekconcessie is het aantal DRU's ongeveer gelijk gebleven. Dankzij het jaarlijks gelijkblijvende basisbudget voor deze concessie is grote wijzigingen in het aantal DRU's in deze concessie meestal ook beperkt.

MATERIEEL EN MILIEU

VOERTUIGEN - AANTAL BUSSEN, MINIBUSSEN EN TRAMS PER EMISSIEKLASSE



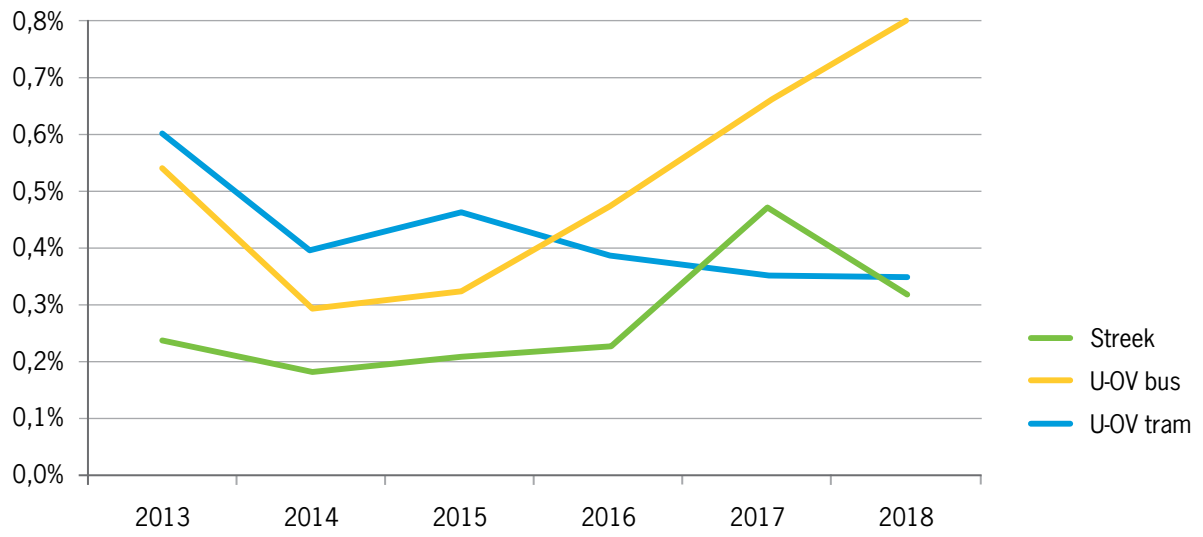
Bron: Keolis, Qbuzz

Syntus Utrecht heeft 2 elektrische bussen in gebruik genomen. Dit zal uitgebreid worden tot in totaal 7 elektrische bussen. Dit past bij de ambitie van provincie Utrecht om in 2028 een emissievrij openbaar vervoer te hebben.
De elektrische bussen van Syntus rijden op de stadsdienst in Amersfoort en hebben dezelfde voorzieningen als de rest van de Syntus-vloot zoals Wifi en oplaadpunten voor de mobiele telefoon. Uit onderzoek blijkt dat de reizigers de Syntus-vloot hoog waarderen (zie verderop). Bij U-OV zijn er vrijwel geen wijzigingen geweest in de vloot.

Wel worden er enkele extra bussen ingezet om de drukste ritten te versterken op de lijnen van en naar De Uithof. Deze bussen blijven rijden tot het moment waarop de tram naar de Uithof gaat rijden. Afgelopen jaar was het eerste volledige jaar dat U-OV met elektrische bussen op lijn 1 rijdt. Reizigers reageren positief op deze duurzame en comfortabele manier van reizen. Ook wordt gewerkt aan de voorbereidingen om een fors deel van de vloot in 2019 te vervangen. Hierbij wordt ingezet op meer elektrisch vervoer en verhoging van het comfort op de lange afstanden. Hierover dus volgend jaar meer. In de grafiek wordt de vloot weergegeven per emissieklasse zoals vastgesteld door de Europese Unie.

RITUITVAL

RITUITVAL - PERCENTAGE RITTEN DAT NIET OP HET EINDPUNT ARRIVEERT



Bron: Connexxion, Keolis, GVU en Qbuzz

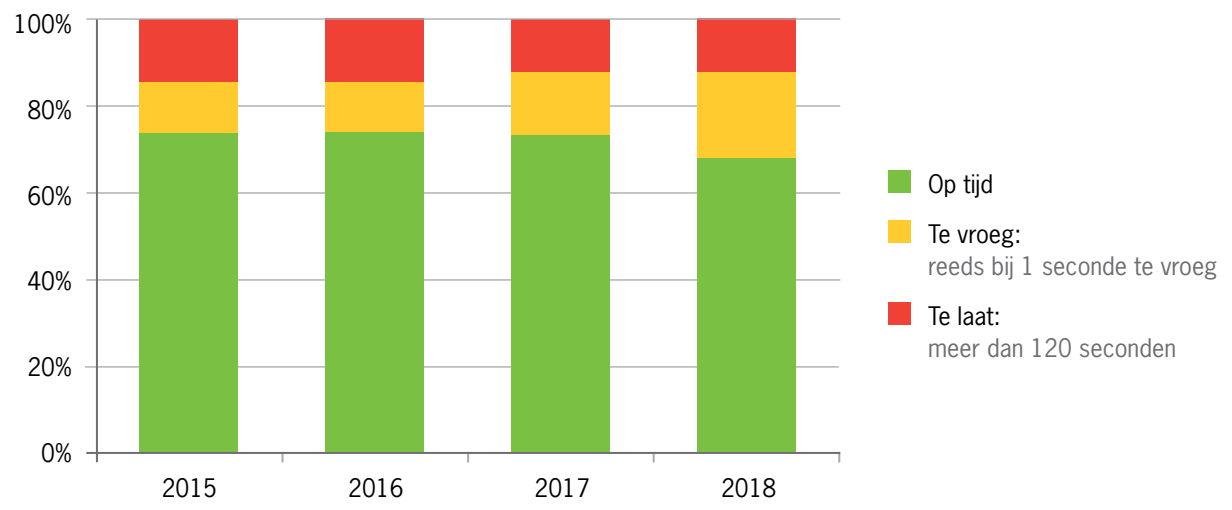
Rituitval wordt ingedeeld in de aan de vervoerder verwijtbare rituitval en niet-verwijtbare. In deze grafiek staat de gehele rituitval (dus verwijtbaar en niet-verwijtbaar). De rituitval is bij U-OV gestegen ten opzichte van vorig jaar. Steeds meer ritten vallen uit of keren voor het bereiken van het eindpunt om, dit om vertragingen op de terugrit te voorkomen. Nader bekeken valt op dat er in de laatste maanden van 2018 wel een verbetering is opgetreden, maar het is nog verre van goed. Syntus heeft een forse daling van de rituitval bewerkstelligd en is daarmee op de goede weg.

STIPTHEID

Het punctueel rijden van de bussen wordt door de reizigers belangrijk gevonden. Stiptheid is dan ook een belangrijke indicator van de kwaliteit van het OV. De vele werkzaamheden in de provincie Utrecht hebben effect op de dienstregeling. Beide concessies kennen verschillende eisen en definities wat betreft stiptheid en kunnen dus niet één op één vergeleken worden.

U-OV

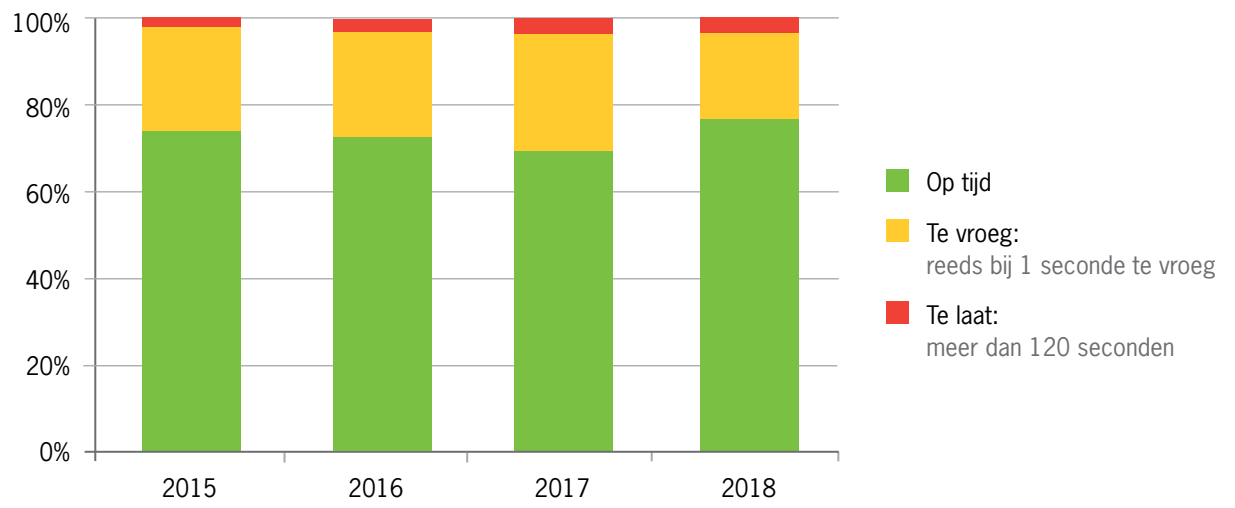
STIPTHEID BUS U-OV



Bron: Qbuzz, NDOV

Bij U-OV is een bus of tram te laat als deze later dan 120 seconden vertrekt ten opzichte van de geplande tijd. Een bus of tram is te vroeg als deze reeds 1 seconde te vroeg vertrekt. Met name de verbouwingswerkzaamheden rondom het centraal station en de aanleg van de busbaan over Anne Frankplein en 5 meiplein hebben een effect op zeer veel buslijnen. Het goede nieuws is dat de verbouwingswerkzaamheden rondom het centraal station in de afrondingsfase komen en dat de definitieve situatie langzaam vorm begint te krijgen. Ondanks alle werkzaamheden is het aantal te laat rijdende bussen gedaald ten opzichte van vorig jaar. Daarbij is wel het aantal te vroeg vertrokken bussen gestegen. Bij te vroeg vertrekken gaat het vaak om een beperkt aantal seconden.

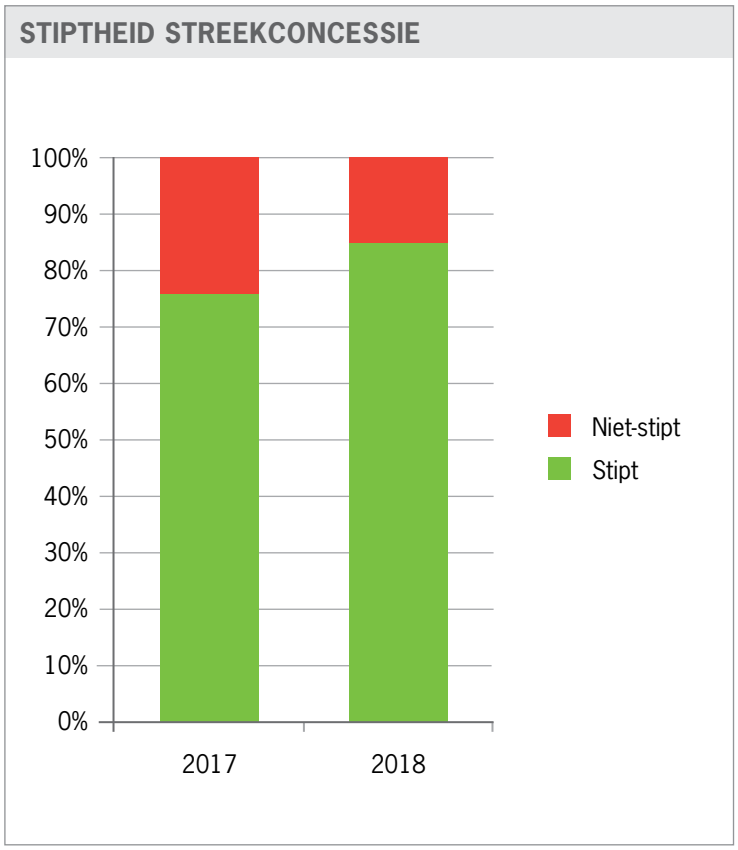
STIPTHEID TRAM U-OV



Bron: Qbuzz, NDOV

De tram naar Nieuwegein en IJsselstein heeft beter gepresteerd dan in 2017. Er is vooral minder te vroeg vertrokken. Wel rijden nog altijd te veel trams te vroeg weg. Het gaat daarbij overigens meestal om minder dan 20 seconden te vroeg. De invoering van een centraal vertreksignaal op de trams lijkt te werken, maar geeft nog niet voldoende effect. De stiptheid van de tram blijft de komende tijd een aandachtspunt. Er zijn nog te veel technische problemen met de traminfrastructuur. Problemen met het wisselaansturingssysteem zorgt ervoor dat er ter hoogte van de tramremise langzaam gereden wordt door de trams. Er wordt hard gewerkt aan verbetering van de situatie, zodat de trams weer op de gebruikelijke snelheid kunnen passeren.

SYNTUS



Bron: Keolis

Een bus van Syntus is stipt als deze binnen 60 seconden te vroeg en 180 seconden te laat of meer vertrekt na de geplande vertrektijd. Syntus heeft de weg omhoog gevonden qua stiptheid. In 2018 reden veel meer bussen volgens de dienstregeling dan in 2017. Verbetering komt deels doordat de dienstregeling 2018 ruimer is dan die van 2017 en omdat Syntus in 2017 nog last had van opstartproblemen. Dit wil zeggen dat voor ritten meer tijd gepland is in de dienstregeling. Hierdoor wordt de dienstregeling meer betrouwbaar, maar ook iets langzamer. Deze verruiming is een noodzakelijk gevolg van de slechte doorstroming, drukte op de weg en beperkte eigen infrastructuur voor de bus. Verder had Syntus last van een groot aantal omleidingen. Net zoals in 2017 waren dit er in 2018 ook weer bijna 400 in het concessiegebied van Syntus.

GEBRUIK

AANTAL INSTAPPERS

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

AANTAL INSTAPPERS*	2016	2017	2018
Streekconcessie	13.852.887	14.617.757	15.170.936
U-OV bus	37.609.113	39.098.102	38.996.736
U-OV tram	5.716.844	5.693.849	5.577.889
TOTAAL CONCESSIES	**57.178.844**	**59.409.708**	**59.745.561**

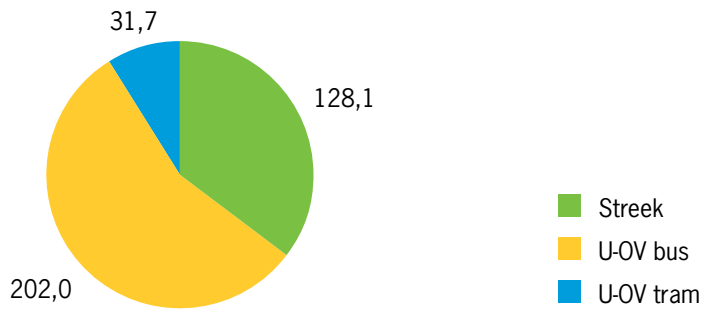
* *Alleen instappers met een OV-Chipkaart*

Bron: Connexxion, Syntus en Qbuzz

Het aantal instappers geeft een indicatie van het gebruik van het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om alle instappers die gebruik maken van een product op de OV-Chipkaart. Losse kaartverkoop valt hier niet onder, maar is bij beide vervoerders in omvang gering. Het aantal instappers bij Syntus is het afgelopen jaar, ondanks de stakingsdagen, fors gestegen. Bij U-OV is het aantal instappers zowel bij de bus als bij de tram licht gedaald. Deze stagnerende groei komt met name door de stakingsdagen. De vraaguitval lijkt zich bij de U-OV-bussen in de tweede helft van 2018 te herstellen. Beide concessiegebieden samen hebben per saldo een licht stijging van het aantal instappers.

REIZIGERSKILOMETERS

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART) IN 2018



Bron: Syntus en Qbuzz

In 2018 hebben de reizigers bijna 362 miljoen kilometer afgelegd met U-OV en Syntus. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (2017: 359 miljoen kilometer*). Deze cijfers zijn exclusief de stakingsdagen. Zonder staking was de groei dus groter geweest. U-OV is hierbij licht gestegen van 202 naar bijna 203 miljoen reizigerskilometers, Syntus is gegroeid van 124 naar 128 miljoen reizigerskilometers en de tram van U-OV is gedaald van bijna 33 naar 31,7 miljoen kilometers.

*) dit is het juiste getal. in de rapportage van 2017 staat een onvolkomenheid.

KOSTENDEKKINGSGRAAD

KOSTENDEKKINGSGRAAD - REIZIGERSOPBRENGSTEN ALS PERCENTAGE VAN DE TOTALE KOSTEN VAN HET OPENBAAR VERVOER

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Connexxion/Syntus	46,6	45,9	45,6	47,2	47,9	47,4	46,6**
U-OV*	60,9	62,9	66,1	68,3	67,9	68,5	67,9**

* Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel
** Voorlopig geraamde cijfers

Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

De kostendekkingsgraad drukt uit in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken. Een landelijke definitie van kostendekkingsgraad bestaat niet, vandaar dat deze getallen niet direct vergelijkbaar zijn met getallen uit andere regio's. Wel worden over het algemeen de kosten van infrastructuur (investeringen en afschrijvingen) niet meegenomen. In onderstaande getallen zijn de kosten van de railinfrastructuur, maar ook van de tramstellen niet meegenomen. Vanaf 2019 zullen doelstellingen gelden voor beide concessies: 64% voor de concessie U-OV en 50% voor de streekconcessie (mobiliteitsprogramma 2019-2023).

U-OV

De kostendekkingsgraad van U-OV is licht gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor. Maar nog altijd wordt het OV voor een fors deel door de reizigers zelf betaald. Let wel: de methodiek van deze concessie zorgt ervoor dat de lagere opbrengsten van de stakingsdagen in 2018 niet in dit percentage is opgenomen. De relatief hoge kostendekkingsgraad komt doordat deze concessie bestaat uit buslijnen die vaak in twee richtingen reizigers trekken. Daarnaast is het rijden van bussen een relatief goedkope manier van openbaar vervoer. Naar verwachting zal de kostendekkingsgraad van U-OV volgend jaar dalen naar aanleiding van de start van de Uithoflijn. Trams zijn een duurdere vorm van OV, maar voor de capaciteit noodzakelijk.

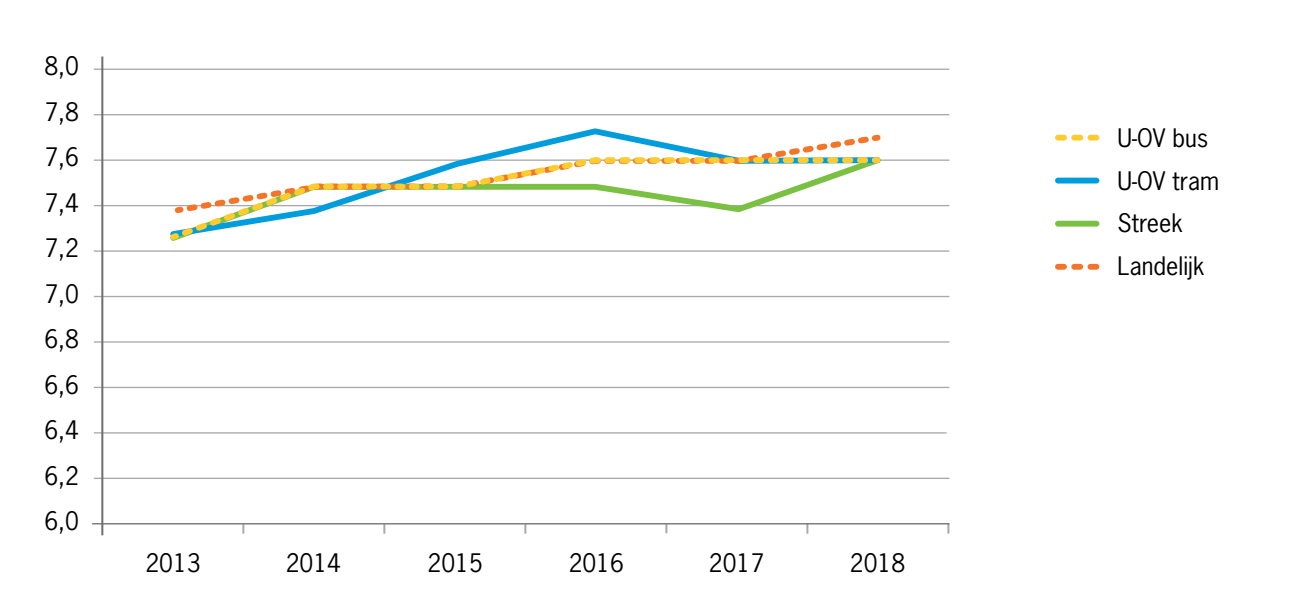
SYNTUS

De kostendekkingsgraad van Syntus is vergeleken met U-OV lager, maar voor een concessie in een meer landelijk gebied nog altijd goed. De kostendekkingsgraad is vergeleken met vorig jaar licht gedaald. Dit heeft te maken met gemiste inkomsten van de stakingsdagen.

KLANTWAARDERING

ALGEMEEN

KLANTWAARDERING - RAPPORTCIJFERS



Bron: CROW/KpVV

De waardering door de reizigers wordt landelijk gemeten door kenniscentrum CROW. Dit onderzoek staat bekend als de OV-Klantenbarometer. In bijgevoegde grafiek staan de resultaten van het onderdeel 'algemene waardering'. Syntus heeft een prima stijging doorgemaakt van een 7,4 naar een 7,6. Ook U-OV bus en U-OV tram worden door de reizigers met een 7,6 gewaardeerd. Doordat de gemiddelde landelijke waardering is gestegen naar het rapportcijfer 7,7 scoren beide vervoerders licht onder het landelijke gemiddelde. Meer informatie over dit onderzoek kunt u vinden op www.ovklantenbarometer.nl.

OP ASPECTEN

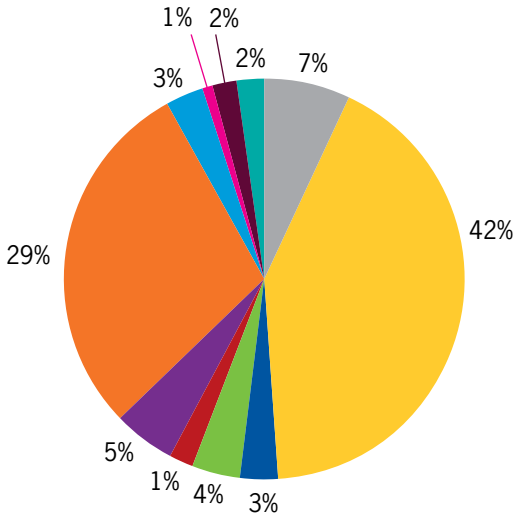
	CXX 2016	Syntus '17	Syntus '18	U-OV 2016	U-OV 2017	U-OV 2018
Kans op een zitplaats	8,8	8,6	9,2	8.5	8.4	8,4
Netheid bus/tram	7,1	7,9	8,1	7,4	7,4	7,4
Vriendelijkheid chauffeur	7,7	7,6	8,0	7,7	7,7	7,9
Rijstijl chauffeur	7,4	7,2	7,6	7,4	7,3	7,5
Geluid bus/tram	6,2	6,9	7,3	6,3	6,4	6,6
Gemak instappen	8,7	8,4	8,8	8,6	8,6	8,8
Informatie bij halte	7,3	7,0	7,3	7,7	7,6	7,4
Informatie vertragingen	5,3	5,0	5,2	5,9	5,8	5,4
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden saldo	8,1	8,1	8,2	8,1	7,9	8,2
Tarief	5,7	5,9	6,4	5,9	5,9	6,1
Stiptheid	6,7	6,3	6,3	7,3	7,3	7,3
Reissnelheid	7,5	7,4	7,8	7,6	7,6	7,8
Frequentie	6,9	7,1	6,9	7,2	7,4	7,1
Gebruikersgemak OV-Chipkaart	8,4	8,5	8,6	8,2	8,2	8,4
Overstaptijd	6,4	6,5	6,7	6,7	6,8	7,0
Inrichting voertuig			7,7			7,0
Overlast medereizigers			8,4			7,9
Klimaat in voertuig			7,4			6,5
Informatie tijdens de rit			7,3			7,3
Gestresst/ontspannen			8,1			7,8
Oordeel halte / station			7,9			7,7
TOTALE RIT	**7,5**	**7,4**	**7,6**	**7,6**	**7,6**	**7,6**

Bron: CROW/KpVV

De klantwaardering betreffende Syntus stijgt op vrijwel alle aspecten. Vooral de kans op een zitplaats en de tevredenheid over het tarief laten een forse stijging zien. Ook de vriendelijkheid van de chauffeur, de informatie-voorziening en alle aspecten met betrekking tot het materieel worden door de reizigers hoger gewaardeerd. Bij U-OV is het beeld meer stabiel, passend bij een concessie die nu ongeveer halverwege is. Aandachtspunt is de daling in de waardering van de informatievoorziening bij vertragingen.

KLANTREACTIES

KLANTREACTIES U-OV - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2018

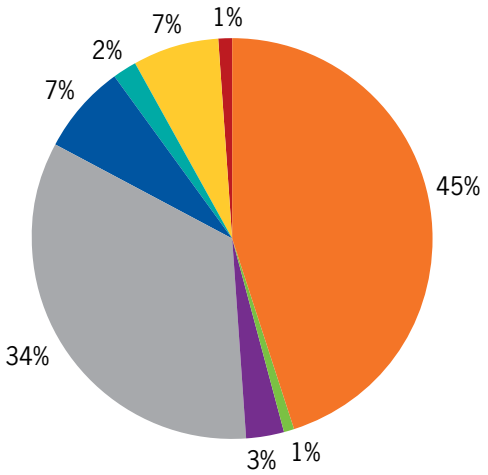


- Dienstregeling
- Dienstuitvoering
- Materieel
- OV-Chipkaart
- Tarieven
- Informatievoorziening
- Personeel
- Overig
- Sociale veiligheid
- Letsel en schade
- Infrastructuur

TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES U-OV: **4.117**

Bron: Qbuzz

KLANTREACTIES SYNTUS - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2018



- Dienstuitvoering
- Materieel
- Informatievoorziening
- Personeel
- Dienstregeling
- Tarieven
- OV-Chipkaart
- Overig

TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES SYNTUS: **3.880**

Bron: Keolis

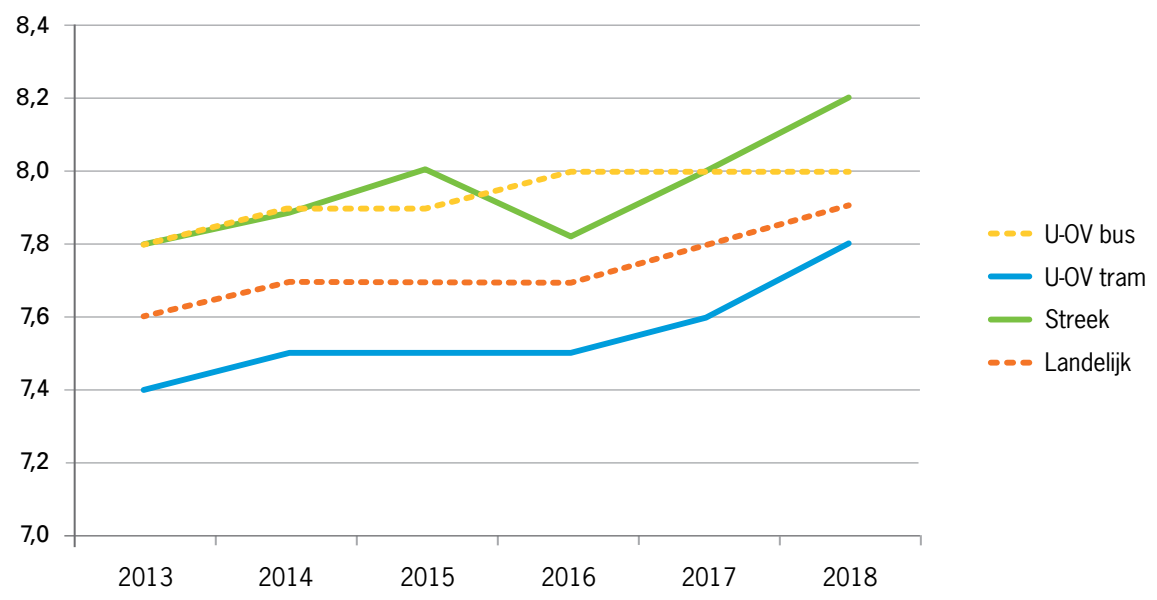
De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen. Beide vervoerders hanteren iets andere categorieën. Het aantal klantreacties bij Syntus is fors gedaald. In 2017 heeft Syntus nog 7411 klantreacties ontvangen, maar in 2018 is dit gedaald naar 3880 reacties. Zoals elk jaar gaan veruit de meeste reacties over de dienstuitvoering en het personeel. Bij U-OV is het aantal reacties stabiel gebleven (2017: 4082) en ook hier gaan de meeste reacties over dienstuitvoering en personeel.

VEILIGHEID IN HET OV

KLANTWAARDERING

Veiligheid kan op twee manieren inzichtelijk worden gemaakt. Het ervaren gevoel van de reizigers, uitgedrukt in een waarderingscijfer (subjectieve veiligheid) en het aantal incidenten zoals gerapporteerd door het personeel (objectieve veiligheid). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving, verlichting, kwaliteit van de ruimtelijke omgeving en aanwezigheid van andere reizigers.

KLANTWAARDERING VEILIGHEID - RAPPORTCIJFERS

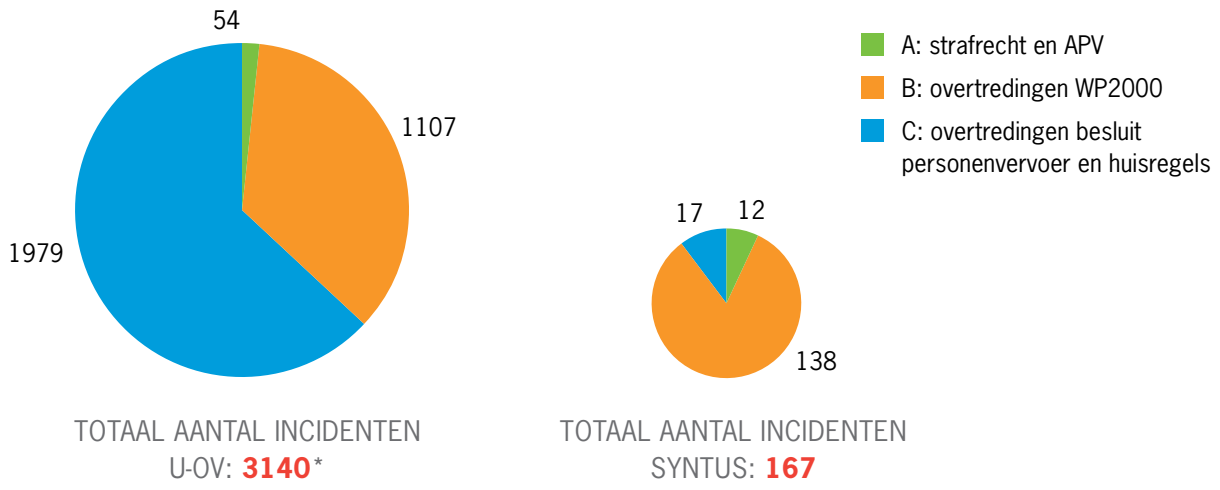


Bron: CROW/KpVV

De waardering voor de veiligheid in de bussen van beide vervoerders ligt boven het landelijk gemiddelde, waarbij Syntus al het tweede jaar op rij sneller stijgt dan het landelijk gemiddelde. De tram van U-OV scoort traditioneel lager dan het landelijke gemiddelde. Dit heeft te maken met het open-instapregime en het ontbreken van direct contact met de trambestuurder.

INCIDENTEN

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



** De cijfers van U-OV zijn inclusief meldingen van cameratoezichthouders.*

Bron: Keolis en Qbuzz

Incidenten worden bijgehouden volgens de landelijke incidentendefinities. Onder A-incidenten vallen bedreiging, mishandeling en andere incidenten met mogelijke strafrechtelijke gevolgen. B-incidenten zijn wetsovertredingen van de wet personenvervoer zoals het misbruiken van voorzieningen, verzet bij geconstateerd zwartrijden en overlast. C-incidenten zijn overtredingen van de huisregels zoals voeten op de bank of fietsen over de tramhalte.

U-OV

Het aantal incidenten is bij U-OV gestegen. In 2017 waren er nog 2354 incidenten bij U-OV, dit is in 2018 gestegen naar 3140 incidenten. De stijging van het totaalaantal incidenten wordt voornamelijk veroorzaakt door een toegenomen registratie door medewerkers Cameratoezicht van het aantal C-incidenten (overtreden huisregels).
De A-categorie is in 2018 licht gestegen ten opzichte van 2017 omdat er een aantal bussen met harde voorwerpen (zoals stenen) is bekogeld. Het totaal aantal A en B-incidenten is in 2018 ten opzichte van 2017 gelijk gebleven.
Het totaal aantal incidenten bij U-OV is inclusief het aantal incidenten dat via camerabeelden op tramperrons geregistreerd wordt. U-OV heeft op meerdere momenten overleg met de politie om het aantal en locatie van incidenten te delen en zo gezamenlijk een beeld te hebben van de zogenoemde hot spots en hot times. Hierdoor kan inzet van medewerkers Service en Veiligheid effectiever plaatsvinden.

SYNTUS

Bij Syntus is het aantal incidenten gedaald. Dit ondanks de problematiek rondom het AZC in Leersum. Dit lijkt inmiddels, mede dankzij extra inzet van toezichthouders en een goede samenwerking van alle betrokken partijen, weer onder controle.

COLOFON

PRODUCTIE
MultiMediaCentrum
provincie Utrecht

FOTO'S
Rick Huisinga
Ramon Mosterd
Menno Nausch
Erik van 't Woud

VORMGEVING /DTP
Pier 19, Utrecht

PROVINCIE UTRECHT
Postbus 80300, 3508 TH Utrecht
T 030 25 89 111
www.provincie-utrecht.nl

© Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvuldigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.